РАБОТА СЕРВИС-ЦЕНТРА В УСЛОВИЯХ ВЕСЕННЕ-ОСЕННЕГО ОБОСТРЕНИЯ

Александр Иванов

Ни для кого не секрет, что работа в бытовом обслуживании, к которому относится наш бизнес, вообще тяжела. А когда на наши «Острова Зеленого Змия», занимающие шестую часть суши, наступает осенне–весеннее обострение (которому подвержены по статистике до 20% населения), летняя жара и взрывы на Солнце, тогда при неправильной организации работы деятельность может стать не только нерентабельной, но и опасной.

Попробуем поделиться некоторыми советами, большинство из которых проверены в боях, политы потом, кровью и вскормлены кровными...

Первое – самое надежное средство от конфликтного Клиента – это распознать его еще на пороге и под любым предлогом (болезнь мастера, отпуск кладовщика и т.д.) отказаться от проведения ремонта. Обязательно необходимо вежливо порекомендовать ему обратиться к Вашим конкурентам из мастерской напротив. Приемщик, имеющий такой распознавательный дар – главный сотрудник сервис–центра.

Итак, экстремальный клиент прорвался. Далее возможны варианты. Попробуем представить нашу классификацию.

1. Неплатежеспособный клиент

Невзирая на висящие на всех стенах прейскуранты, всегда найдется человек, отказывающийся платить, аргументируя это тем, что его не предупредили или тем, что такой пустяковый ремонт не может стоить целых двести рублей (его сосед–ветеринар готов был починить за пол–литра).

Возможные варианты урегулирования зависят от интуиции сотрудника, выполняющего обязанности конфликт–менеджера. (Расположены по возрастанию нежелательности применения):

1. Мотивированно убедить клиента в обоснованности стоимости (прейскурант должен быть весь в печатях и подписях, на запчасти желательно иметь чеки).

2. Привести прибор в изначальное состояние (доламывать необязательно). Рекомендуется спрятать внутрь бумажку для следующего сервисного центра с информацией о конфликтности клиента. Внимание! Квитанцию желательно отобрать. Такой человек может потом обвинить Вас в подмене деталей и т.д. (Забрав квитанцию, Вы лишите его главного документа.)

3. Не отдавать прибор! Попросить клиента собственноручно написать отказ от оплаты ремонта. Затем предложить ему урегулировать отношения в соответствии с Правилами бытового обслуживая. (Далее читайте Правила)

Последний вариант нежелателен, так как проходит только в случае, когда все Ваши документы – в идеальном состоянии. Квитанции по полной форме, стена сзади теплая и крыша крепкая.

К варианту со снижением стоимости ремонта следует прибегать только в исключительных случаях (постоянный Клиент, пенсионер) и пользоваться им не в варианте базарной торговли. Скажите, что Вы попробуете согласовать с директором скидку для постоянных Клиентов (или пенсионеров).

На все сто защититься от этой ситуации не удастся. Помогает графа в квитанции типа «с прейскурантом ознакомлен» или «минимальная стоимость ремонта».

2. Клиент – обманщик

При сдаче аппаратуры он заявляет незначительный дефект (исходя из этого иногда согласуется цена). В процессе ремонта выявляется букет дефектов, отсутствие деталей и тому подобное.

- Необходимо сразу информировать об этом клиента и по его поведению подтвердить свои подозрения. Иногда удается сбить агрессию и договориться о новой цене. Не очень «продвинутый» обманщик пошумит и, поняв, что его ход не прошел, пойдет на попятный. С упрямым придется проявлять спокойствие и выдержку. Необходимо потребовать от клиента письменное заявление о своих претензиях. Выдать ему Ваше письменное несогласие с его претензиями. Далее следует попытаться отдать аппарат клиенту и отобрать у него квитанцию. Если это не прошло, то остается предложить клиенту урегулировать конфликт через суд. Редкая птица долетит до середины российской судебной системы. Можно отправить клиента в Общество Защиты прав потребителей. Они не любят таких «потребителей». Не следует направлять таких в Управы и Префектуры. Им там не помогут, а Вас заодно могут проверить по части пожарной или другой безопасности.
- Почти стопроцентное спасение – осмотр и диагностика в присутствии клиента. Однако это не всегда возможно, особенно если стоит очередь из клиентов третьей или четвертой категории.

3. Клиент–зануда

Американские писатели Вайль и Генис сказали, что природа не придумала ничего гаже, чем отставной полковник, не пристрастившийся к рыбалке. Пусть не обижаются полковники, – это метафора.

Всегда найдется Клиент, желающий докопаться до всего. Почему ставят одну деталь, а не другую. Почему такой дорогой видак не бегает за пивом. Почему нельзя

сидеть рядом с мастером в процессе работы. К такому Клиенту нужен индивидуальный подход.

• Можно опять-таки сплавить Клиента конкурентам. Но это не всегда хорошо. Если такой Клиент удовлетворен, он будет Вашей рекламой на всю жизнь, ведь не все его друзья — зануды.

• Строгость! — очень помогает. Сюда нельзя по правилам техники безопасности (и в руки ему ГОСТ). Эта деталь по ТУ №... (и ТУ ему в руки). Пока Клиент читает папку с ГОСТами, глядишь, и ремонт проведен. Очень помогает, и уважать будут.

• Мастер-зануда. Отлично нейтрализует Клиента-зануду, а заодно, на время, освобождает от своего занудства остальных сотрудников.

4. Новорусский клиент

Отнесу в эту категорию тех, кто не желает ничего слышать. Его прибор должен быть починен сейчас же. Лучшим мастером — в натуре. А бабки не проблема ваще. Квитанция ему не нужна — он пока тут покурит.

Одно хорошо: видно такого сразу. Конфликт неизбежен. Как ни странно, в основном именно с оплатой. Типовая реакция на стоимость ремонта — «Да Вы че, блин, в натуре даете». Поэтому постарайтесь сразу показать прейскурант и сообщить, что надбавка за срочность 50%, а лучше сразу 200%. Может, уйдет — такое бывает. Не уходит — попытайтесь осадить. Заставьте получить квитанцию. Курить — отправьте на улицу. Доброжелательно, но строго. Не допускайте панибратства, введите клиента в «официальное русло». Если шум усиливается, и базар перестает фильтроваться, рекомендуем включить диктофон на запись (у нас на приемке всегда в наличии). Когда токующий глухарь замечает диктофон (обычно, минуты через три), весь бойцовский дух куда-то уходит. До мордобоя доходит редко. Но если чувствуете, что до этого недалеко, а силовой охраны у Вас нет, то идите ва-банк. Скажите, что Вы только служба быта, а если ему хочется погнуть пальцы, то пусть подождет. Сейчас Вы позвоните, и приедут другие люди — гнуть с ним пальцы. Помогает, но не злоупотребляйте.

Существует еще много проблемных клиентов, не поддающихся классификации. Общие рекомендации таковы:

• Работайте честно, и уверенность в своей правоте всегда придаст Вам сил, а Вашим словам убедительность.

• Старайтесь держать документы Фирмы в порядке и соответствии нормам, это исключит возможность шантажа (пожалуемся в налоговую полицию и т.п.).

Надеюсь, что эти рекомендации помогут Вам в работе.

Слова «Клиент» и «клиент» в тексте различны. Клиент — с большой буквы, это любимый Клиент, на деньги которого мы живем и всячески его уважаем. Клиента с маленькой буквы — старательно избегаем и желаем ему перевестись.